

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
*COFFEE SHOP THE KAYUAN***

Oleh

Ni Komang Sonia Gandi Maelan, NIM 1817041109

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan dan *store atmosphere* baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop* The Kayuan. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop* The Kayuan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop* The Kayuan. (3) *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *coffee shop* The Kayuan

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *store atmosphere*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON
SATISFACTION CUSTOMERS AT THE COFFEE SHOP
THE KAYUAN**

By

Ni Komang Sonia Gandi Maelan, NIM 1817041109

Manajement Major

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and store atmosphere either simultaneously or partially on customer satisfaction at The Kayuan coffee shop. The research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in the study using purposive sampling technique. The number of samples used is 100 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Service quality and store atmosphere have a significant effect on customer satisfaction at The Kayuan coffee shop. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at The Kayuan coffee shop. (3) Store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction at The Kayuan coffee shop

Keywords: customer satisfaction, service quality, store atmosphere

